

Die Auswirkungen von Self-Checkout und Self-Scanning auf die Arbeitsbedingungen, die Gesundheit und das berufliche Selbstverständnis des Verkaufspersonals im Detailhandel

Empirische Befunde aus sozialwissenschaftlicher Perspektive

Tina Büchler & Sebastian Funke

Interdisziplinäres Zentrum für Geschlechterforschung IZFG
Universität Bern

28. August 2018

Inhalt

- > 1. Kennzahlen zum Detailhandel
- > 2. Erkenntnisinteresse
- > 3. Methodisches Vorgehen
- > 4. Forschungsergebnisse
- > 5. Fazit
- > Literatur

1.1. Der Detailhandel allgemein

- > gehört zu den **grössten Branchen** der Schweiz (ca. **240'000** Vollzeitäquivalente und ca. **323'000** Beschäftigte)
- > ist eine ausgewiesene **Teilzeitbranche** (ca. **150'000** Beschäftigte in Teilzeit) mit vielen **atypischen Arbeitsverhältnissen**

Quellen:

- BFS: Beschäftigungsstatistik (2016);
- BFS: Schweizerische Lohnstrukturerhebung (2014).

1.1. Der Detailhandel allgemein

- > ist im Vergleich zu anderen Wirtschaftssegmenten eine **Tieflohnbranche** (monatlicher Bruttolohn [Median] von **4'761 CHF**)
- > ist eine **Frauenbranche** (**zwei Drittel** Frauen)
- > besonders viele **Frauen** arbeiten in **Teilzeit** (**51%** der Frauen gegenüber **25%** der Männer)

Quellen:

- BFS: Beschäftigungsstatistik (2016);
- BFS: Schweizerische Lohnstrukturerhebung (2014).

1.2. Digitalisierung im Detailhandel

- > **60%** der Konsumentinnen und Konsumenten in Ladengeschäften nutzen digitale Geräte
- > die beiden grössten Unternehmen der Branche stellen zusammen über **4000** Self-Scanning-Kassen
- > diese generieren zwischen **20** und **40%** des Umsatzes – zu Stosszeiten sogar bis zu **50%**

Quellen:

- Aargauer Zeitung (AZ) (21.01.2018);
- Zobrist und Grampp (2017): S.3-5.

2. Erkenntnisinteresse

- > Wie wirken sich die **Einführung neuer Technologien** und die damit einhergehenden **Umstrukturierungsprozesse** auf die **Arbeitsbedingungen**, die **Gesundheit** und das **berufliche Selbstverständnis** des **Verkaufspersonals** im **Detailhandel** aus?

3.1. Methodisches Vorgehen

- > **Vertiefte Interviews** mit **zehn Angestellten** im Detailhandel aus der **Deutschschweiz**
- > **Auswahlkriterien:** Kategorien wie Alter, Geschlecht, Art der Ausbildung, Vollzeit- oder Teilzeitarbeitspensum sowie Anstellung im Stundenlohn oder Festanstellung

3.2. Sample

Übersicht über die interviewten Detailhandelsangestellten

Name	Alter	Herkunft und Nationalität	Zivilstand und Haushalts-situation	Arbeitsverhältnis	Ausbildung	Interview durch
Eva Amstutz	54	Schweiz	verheiratet, zwei Kinder	Stundenlohn (8-20h pro Woche)	Fachfrau Detailhandel	IZFG
Jean-Marc Boursier	20	Schweiz	ledig, ohne Kinder	Festanstellung (70%)	Fachmann Detailhandel	Studierende Universität Bern
Andrea Fankhauser	30	Schweiz	ledig, ohne Kinder	ehemals im Stundenlohn (40-100%)	universitärer Masterabschluss	IZFG
Markus Häberli	46	Drittstaat und Schweiz	verheiratet, ein Kind	Festanstellung (100%)	universitärer Masterabschluss	IZFG
Silke Meier	55	EU und Schweiz	ledig, zwei Kinder	Festanstellung (100%)	universitäres Examen, Handelsdiplom	IZFG
Caroline Röthlisberger	51	Schweiz	verheiratet, ohne Kinder	Festanstellung (80%)	Fachfrau Detailhandel	IZFG
Claudia Schärer	30	Drittstaat und Schweiz	ledig, ohne Kinder	Stundenlohn (8-20h pro Woche)	universitärer Bachelorabschluss (arbeitet als ungelernte Hilfskraft)	IZFG
Silvan Stucki	27	Schweiz	ledig, ohne Kinder	Stundenlohn (8-20h pro Woche)	Student der Wirtschaftsinformatik (arbeitet als ungelernte Hilfskraft)	Studierende Universität Bern
Barbara Tscharner	58	Schweiz	verheiratet, zwei Kinder	Festanstellung (40-50%)	Fachfrau Detailhandel	IZFG
Samuel Wüthrich	28	Schweiz	ledig, ohne Kinder	ehemals im Stundenlohn (8-20h pro Woche)	Fachmann Detailhandel, Student der Sozialen Arbeit	Studierende Universität Bern

4.1. Neue Aufgabenbereiche

- > Die Arbeit an den SCO-Kassen bringt eine **Fülle neuer Aufgaben** mit sich, wie das Wahrnehmen der **Überwachungs-** und **Kontrollfunktion** sowie das **Multitasking**.

- > *«Wir müssen geradeausschauen, ob im SCO-Bereich alles gut ist und läuft, wie müssen schräg schauen, wie viele Leute an die Sitzkassen kommen und wir müssen den Ausgang im Auge behalten, ob Leute gehen ohne zu zahlen. Das ist Stress pur. Dann muss man dahin rennen und helfen, dorthin rennen und nachfüllen, erklären, gleichzeitig wieder alles im Auge behalten. (...) Ja, für eine Person ist das eigentlich nicht machbar.»*
Eva Amstutz (54, im Stundenlohn angestellt)

4.2. Unzureichende Fortbildung

- > Das im SCO-Bereich eingesetzte Personal verfügt über **keine adäquate Schulung** für die neuen Aufgaben.

- > *«Ja. Also sinnvoll wäre der Bereich Ausbildung. Im Detailhandel verändert sich alles so schnell. Die Ausbildung reagiert viel zu langsam um sich den schnellen Veränderungen anpassen zu können. Ich finde die Ausbildung, das Schulische, egal ob Lehre, Weiterbildungen, andere Fähigkeiten, die ganze Ausbildungsmaschinerie ist viel zu lahm, kommt gar nicht nach mit der Geschwindigkeit der Veränderung.» Markus Häberli (46, festangestellt)*

4.3. *Veränderter Kontakt zu Kundinnen und Kunden*

- > Die neuen Aufgaben im SCO-Bereich bringen **Veränderungen** im Kontakt mit der Kundschaft mit sich.
- > Der **reduzierte Kontakt** ist vor allem für Angestellte problematisch, die ihre Ausbildung im Detailhandel absolviert haben, denn für sie war dieser Kontakt **identitätsstiftend** und **Hauptmotivation**, den Beruf zu ergreifen.
- > Obwohl die meisten Kundinnen und Kunden den Detailhandelsangestellten freundlich und mit Respekt begegnen, so kommt es an den SCO-Kassen vereinzelt immer wieder zu **respektloser Behandlung**, bis hin zu **verbalen** oder gar **physischen Übergriffen**.
- > **Frauen** sehen sich im **besonderen Masse abwertenden** und **sexistischen Kommentaren** ausgesetzt.

4.3. Veränderter Kontakt zu Kundinnen und Kunden

- > *«Ja, doofe Kommentare kamen vor, das ist durchaus auch uns passiert: «Warum stehst Du hier rum, für was wirst Du überhaupt noch gebraucht?», «Ich kann meine Kasse jetzt selber bedienen, geh zur Seite!» (lacht), ja, das kam vor.» **Andrea Fankhauser (30, ehemals im Stundenlohn angestellt)***

- > *«Vor allem junge Frauen in der Ausbildung müssen sich ganz schöne Sprüche und Anmachen gefallen lassen. Aber sie dürfen nichts sagen. Sie lachen nur und gehen weg. (...) Das ist einfach nicht okay. Es ist schon die Einstellung der Kunden: «Ja, sie arbeitet im Detailhandel, sie muss das aushalten. Ich bin der Kunde und fertig. Ich darf alles. Sonst komme ich nicht mehr her. Und sie findet ja eh nichts Anderes, die kriegt keinen besseren Job».» **Claudia Schärer (30, im Stundenlohn angestellt)***

4.4. *Gesundheit im Kontext multipler Arbeitsanforderungen*

- > Im Zusammenhang mit dem verlangten Multitasking berichten die Befragten von «**Stress**», «**Überforderung**», «**Aufgaben, die nicht machbar sind**» oder gar «**unmenschlichen Belastungen**».
- > Weitere Probleme, die genannt werden, sind das Gefühl der **Machtlosigkeit** und des **Kontrollverlustes**, die **Zeiten akuter Langeweile** und **Unterforderung** entgegenstehen.
- > Die Arbeit im SCO-Bereich geht mit einer starken **physischen Belastung durch zu langes Stehen** einher.

4.5. Wachsender Druck im Kontext von Sparmassnahmen

- > Die Einführung der SCO-Kassen wird primär als eine Strategie wahrgenommen, die der **Wegrationalisierung von Arbeitsstellen** dient und Angestellte zunehmend unter **Druck** setzt, maximal effizient arbeiten zu müssen.

- > Eine **permanente Drohkulisse** trägt zu einer Verstärkung des Leistungsdrucks bei. So berichten Befragte, dass sie **nicht krank werden dürfen** oder für **Versäumnisse in der Kontrolle zur Verantwortung gezogen** werden können.

- > Detailhandelsangestellte haben **kaum Mitsprache** und besitzen **wenig Spielraum zur aktiven Gestaltung** ihres Arbeitsplatzes. Infolgedessen versuchen viele, sich so gut wie möglich mit der Situation zu **arrangieren**.

4.5. Wachsender Druck im Kontext von Sparmassnahmen

- > *«Das ist der Druck von aussen, von oben, von der Chefetage. Wir haben ein super Team. (...) Wir helfen einander. (...) Aber der Druck von oben ist in dem Sinne unmenschlich. (...) Du hast weniger Zeit zum Schaffen, aber die Arbeit bleibt genau die gleiche.» **Caroline Röthlisberger (51, festangestellt)***

- > *«Am Ende des Monats nicht zu wissen, was du auf dem Konto hast. Das ist hart, das kann kaputt machen. (...) Leute, die du nicht brauchst, die kosten nichts. Und bei uns wird eh nur noch im Stundenlohn angestellt. Nur Rayon-Leiterinnen oder stellvertretende Chefinnen werden noch festangestellt. Lehrabgänger werden im Stundenlohn angestellt. Lehrabgänger! Die müssen sich dann bewähren. Und werden dann vielleicht später mal fest angestellt.» **Barbara Tscharner (58, festangestellt)***

4.6. Vergeschlechtlichte Erwerbsmuster

- > Die **grosse Mehrheit** der Mitarbeitenden im Kassenbereich ist **weiblich**. Diese sind fast immer in **Teilzeit** oder im **Stundenlohn** angestellt und viele bekommen **unzureichende Einsatzzeiten** und haben oftmals mit **Unterbeschäftigung** zu kämpfen. In der Konsequenz können viele unter ihnen **keine ausreichenden Einkommen generieren** und sind zuweilen auf **Zweitjobs** angewiesen.
- > **Männer** werden hingegen kaum im Kassenbereich eingesetzt und/oder **haben gute Chancen**, vom Stundenlohn in die **Festanstellung** übernommen zu werden.

4.7. Berufliches Selbstverständnis und Zukunftsängste

- > Vor allem verhältnismässig schlecht ausgebildete Detailhandelsangestellte und jene, die regelmässig an den SCO-Kassen eingesetzt werden, sehen eine **Abwertung des Berufsbildes** durch die neuen Tätigkeiten.
- > Sie **fürchten** in der Regel auch eher, dass **herkömmliche Kassensysteme komplett** durch **SCO-Systeme ersetzt** werden, als Mitarbeitende mit höherer Qualifikation oder Menschen, die nicht regelmässig im SCO-Bereich arbeiten.

5. Fazit

- > Der SCO-Bereich stellt ein **paradigmatisches Beispiel** für die Veränderungen am Arbeitsplatz Detailhandel dar:
 - so sehen sich die Angestellten zunehmendem **Leistungsdruck** ausgesetzt, indem sie mehr Aufgaben auf einmal bewältigen und schneller arbeiten müssen;
 - und sie sind verhältnismässig **tief entlohnt** sowie häufig von **Personalabbau betroffen** oder zumindest **bedroht**;
 - die Arbeit im SCO-Bereich bedeutet zusätzlich, dass **weniger Kontakt** zu Kundinnen und Kunden gepflegt werden kann.

Literatur

- > **Aargauer Zeitung** (AZ) (2018): Self-Scanning-Kassen von Migros und Coop boomen – auf Kosten der Angestellten? 21.01.2018. [URL] <https://www.aargauerzeitung.ch/wirtschaft/self-scanning-kassen-von-migros-und-coop-boomen-auf-kosten-der-angestellten-132106599> [letzter Zugriff am 20.08.2018].
- > **Bundesamt für Statistik** (BFS) (2014): Schweizerische Lohnstrukturerhebung. [URL] <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/arbeit-erwerb/erhebungen/lse.html> [letzter Zugriff am 02.08.2018].
- > **Bundesamt für Statistik** (BFS) (2016): BESTA, Beschäftigungsstatistik. [URL] <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/industrie-dienstleistungen/unternehmen-beschaeftigte/beschaeftigungsstatistik.html> [letzter Zugriff am 02.08.2018].
- > **Zobrist, Luc** und **Michael Grampp** (2017): Der digitale Konsument. Auswirkungen der Digitalisierung auf das Kundenverhalten im Schweizer Detailhandel. Herausgegeben von Deloitte. [URL] <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ch/Documents/consumer-business/ch-de-cb-digital-consumer-swiss-retail.pdf> [letzter Zugriff am 02.08.2018].